

دور الثقافة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء (دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة)

أحمد موسى أحمد فرج الله

Abstract:

This study aimed to identify the availability of intellectual capital in Palestinian universities, and to identify the nature of the relationship and direction between intellectual capital and performance development, in addition to determining the moderating role of organizational culture between intellectual capital and the development of performance .To achieve study objectives, the researcher designed a questionnaire as a study tool, was distributed on sample of (184) employee with managerial positions in Palestinian universities.

The main findings of the study: intellectual capital components (structures, customers and humans) are available in the Palestinian universities with a high degree. There is a positive impact with a statistical significance between intellectual capital and performance development on the total and sub level.

Organizational culture modify the relationship between intellectual capital and performance development.

The main recommendations of the study: Continuously working on renewing intellectual capital in all components because of their impact on long-term performance development in Palestinian universities. deployment the organizational culture and intellectual capital concepts, through workshops and panel discussions, as to be accelerate the implementation in order to improve performance.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية، والكشف عن طبيعة العلاقة واتجاهها بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية، إضافة إلى تحديد ما إذا كانت الثقافة التنظيمية تلعب دور المعدل في العلاقة ما بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان كأداة للدراسة تم توزيعه على عينة الدراسة البالغة (184) موظف وموظفة من ذوي المناصب الإدارية في الجامعات الفلسطينية.

ومن أهم نتائج الدراسة: تتوافر مكونات رأس المال الفكري (الهيكلي، الزبائني، البشري) في الجامعات الفلسطينية بدرجة كبيرة. وجود اثر معنوي ذو دلالة إحصائية موجبة بين رأس المال الفكري وتطوير أداء الجامعات الفلسطينية على المستوى الكلي والفرعي. كشفت نتائج الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير أداء الجامعات الفلسطينية بصورة واضحة.

ومن أهم توصيات الدراسة: الحرص وبشكل مستمر على تجديد رأس المال الفكري بجميع أبعاده لما لها من أثر على المدى البعيد في تطوير الأداء بالجامعات الفلسطينية. تبني نشر مفاهيم الثقافة التنظيمية وقيم رأس المال الفكري من خلال ورش عمل وحلقات نقاشية، على أن يتم الإسراع في تنفيذ ذلك من أجل الارتقاء بالأداء.

مقدمة:

إن التحولات التي تحصل في المنظمات نتيجة التغيرات في البيئة الخارجية المليئة بالتحديات التنافسية تجعل من الصعوبة على منظمات الأعمال ان تكتسب ميزتها التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من الأداء عن طريق إدارة مواردها الملموسة فقط، ولمواجهة هذه الحالة بدأت الأفكار تتجه نحو إدارة الموارد الغير ملموسة والنشاطات التي تتفوق بها المنظمات على منافسيها.

ويعد رأس المال الفكري أحد عوامل النجاح المهمة لبناء المنظمات المعرفية بالاعتماد على الموجودات غير الملموسة التي تتضمن معارف العاملين وخبراتهم ومعلوماتهم وذلك في إطار بناء عقول بشرية لامعة للاستفادة منها في تطوير الأداء وتحقيق الميزة التنافسية لتلك المنظمات (النوري، 2005).

كما وتلعب الثقافة التنظيمية دوراً جوهرياً في تنمية وتطوير المنظمات نظراً لاعتبارها من أهم المحددات لنجاح المنظمات أو فشلها، وذلك لوجود علاقة ما بين نجاح المنظمة وتركيزها على القيم والمفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات والعمل على المحافظة على الجودة وتحسين الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية والاستجابة السريعة للملائمة لاحتياجات العملاء والأطراف ذوي العلاقة في بيئة عمل المنظمة (أبو بكر، 2000).

من ناحية أخرى يعد تطوير الأداء بمؤسسات التعليم العالي مطلباً استراتيجياً للتنمية الاقتصادية والثقافية في كل الدول، وخاصة في ظل هذا التنافس الملحوظ لإعداد مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني، والذي يتماشى مع السياسات الوطنية الرامية إلى تحسين الأداء وتطويره، لضمان الحفاظ على الجودة بمستوى عالي (الجعبري، 2009).

وعليه تسعى هذه الدراسة الى تسليط الضوء على رأس المال الفكري وتطوير الأداء وتحليل العلاقة بينهما في وجود المتغير المعدل (الثقافة التنظيمية) وذلك بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.

مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، بشتى الطرق من خلال إدارة الأداء سعياً إلى تحقيق التطوير، وتقديم الخدمات في أفضل صورته، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات، والتي يتمثل أهمها في: تعدد الأهداف، وتزايد حاجات المجتمع وتنوعها، وندرة الموارد والتحديات الاقتصادية. وعلى صعيد البيئة المحلية الفلسطينية لاحظ الباحث أن المنظمات تعاني ضعف تطوير الأداء من قبل الإدارة العليا ومن ضمنها الجامعات الفلسطينية، ومن جانب آخر وبمراجعة الأدبيات السابقة فإن عدد قليل من الدراسات تناول التأثير المباشر لرأس المال الفكري على الأداء مثل دراسة (الرشيد والزيادي، 2014) ودراسة (Peng, et. 2007)، لكن هذه الدراسات أغفلت دور الثقافة التنظيمية كمتغير معدل لهذه العلاقة، وعلاوة على ذلك تمثل هذه الدراسة استجابة لما دعت اليه دراسة (العجمي، 2010) والتي أوصت بضرورة دراسة دور المتغيرات الوسيطة على العلاقة ما بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء.

وبناءً على ما تقدم، فإن الدراسة الحالية تعتبر واحدة من الدراسات النادرة التي تهدف الى ردم الفجوة البحثية وذلك بالإجابة على السؤال الرئيس التالي " ما دور الثقافة التنظيمية كمتغير

معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء"، وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توافر رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية.
- ما مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية.
- ما مستوى إدراك موظفي الجامعات الفلسطينية لتطوير الأداء.

أهداف الدراسة:

- انسجاماً مع أسئلة الدراسة فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:
- توضيح مدى توافر رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى إدراك موظفي الجامعات الفلسطينية لتطوير الأداء.
- الكشف عن طبيعة العلاقة واتجاهها بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء بالجامعات الفلسطينية.
- تحديد ما إذا كانت الثقافة التنظيمية تلعب دور المعدل في العلاقة ما بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء.

أهمية الدراسة:

إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها المقدرة على الحفاظ على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة وتدعم الاستخدام العلمي للمعلومات؛ بما يؤدي إلى تعزيز الأداء والتكيف مع البيئة المحيطة (Yogesh, 1997)، فمن هنت تنبثق أهمية الدراسة الحالية والتي يمكن تقسيمها كالتالي:

الأهمية النظرية:

- دراسة الثقافة التنظيمية كمتغير معدل حيث لم يسبق لأي دراسة -في حدود علم الباحث- أن تناولته في العلاقة ما بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء.
- تسلط هذه الدراسة الضوء على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية، مما يسهم في إثراء المجتمع بخريجين ذوي قدرات ومؤهلات تناسب سوق العمل مما يؤثر إيجاباً على المجتمع بأسره.

الأهمية التطبيقية:

- تزويد القائمين على الجامعات الفلسطينية بتوصيات ومقترحات موثقة ومستمدة من الدراسة الميدانية تساعد في تطوير الأداء وتحقيق الجامعات لأهدافها.
- تزويد القائمين على الجامعات الفلسطينية بدرجة مساهمة رأس المال الفكري والثقافة التنظيمية في تطوير الأداء.

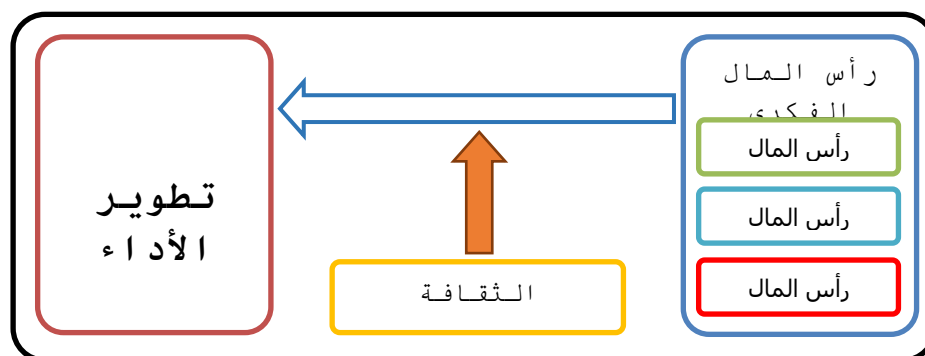
فرضيات الدراسة:

بناء على المراجعة المستفيضة للأدب النظري والجهود البحثية السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، فقد طور الباحث الفرضيات بالاعتماد على وجود أدلة علمية وأسباب منطقية وهي على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية، وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري على تطوير الأداء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي على تطوير الأداء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الزبائني على تطوير الأداء.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** تعدل الثقافة التنظيمية العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية، وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:
- تعدل الثقافة التنظيمية العلاقة بين رأس المال البشري وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية.
- تعدل الثقافة التنظيمية العلاقة بين رأس المال الهيكلي وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية.
- تعدل الثقافة التنظيمية العلاقة بين رأس المال الزبائني وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية.

نموذج الدراسة:



شكل رقم (1): نموذج الدراسة

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

رأس المال الفكري: الأصول غير الملموسة التي يمكن استخدامها كسلاح تنافسي من قبل المنظمة في عملية التطوير الإبداعي والاستراتيجي التي تعتمد على الابتكار والتجديد الذي يعد الوسيلة لبقاء واستمرار المنظمة في بيئة العمل ذات التغيير المتسارع (المحيائي والزعلوك، 2006).

الثقافة التنظيمية: مجموعة من السمات والخصائص المعبرة عن قيم ومعتقدات وأخلاقيات التعامل، وسلوكياته التي تميز أفراد الوحدة الواحدة عن غيرها، بحيث تشكل منهجاً مستقلاً ومميزاً في التفكير والموائمة ومعالجة المشكلات المختلفة (جعارة، 2010)

تطوير الأداء: هو مقدرة المنظمة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية من خلال أنشطتها المختلفة، وفقاً لمحاور ثلاث المنظمة وطبيعة عملها (صبري، 2010).

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على توضيح دور الثقافة التنظيمية في تعديل العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء.
- الحد المكاني: الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (جامعة الأقصى، جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية).
- الحد الزمني: الفصل الثاني من العام الدراسي 2015 / 2016م
- الحد البشري: عينة عشوائية من الموظفين ذوي المناصب الإدارية في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.

الدراسات السابقة:

تتناول الدراسة الحالية دراسات وبحوث سابقة ذات صلة بها؛ وذلك بغرض الإفادة منها، ويمكن عرضها على النحو التالي:

1. دراسة (العوامرة، 2016): هدفت الدراسة إلى التعرف قياس مستوى تأثير أبعاد رأس المال الفكري على القدرات الإبداعية، وتكونت عينة الدراسة من (88) موظف من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية، وقد أشارت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري على القدرات الإبداعية.

2. دراسة (الرشيد والزيادي، 2014): هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في بلوغ الأداء الجامعي المتميز، وتكونت عينة الدراسة من (34) من القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء الجامعي المتميز، مما يدعو إلى ضرورة الاهتمام بتلك الموارد من أجل تحقيق نتائج متميزة في الأداء.

3. دراسة (الغريز وآخرون، 2014): حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ما إذا كانت شركات الاتصالات السورية تعتمد على رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، وتكونت عينة الدراسة من (78) من القيادات الإدارية في شركات الاتصالات السورية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده وتحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة الى أن رأس المال الهيكلي يلعب الدور الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية.

4. دراسة (فشقش، 2014): هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإجراءات الإدارية المتبعة من قبل الجامعات في إدارة رأس المال الفكري ودوره في تعزيز الميزة التنافسية، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف من ذوي المناصب الإدارية بالجامعات الفلسطينية،

وقد أشارت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية مع وجود تفاوت في علاقة كل من أبعاد رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية.

5. دراسة (Chuttipattana & Shamsudin, 2011): هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور المعدل للثقافة التنظيمية على العلاقة بين المهارات الشخصية والكفاءات الإدارية، وتكونت عينة الدراسة من (358) مفردة من مديري الرعاية الصحية الأولية في تايلاند، وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة لها دور جوهري في تعديل العلاقة بين أبعاد المهارات الشخصية والكفاءة الإدارية، بالإضافة الى أن المدراء الذين عملوا في بيئة تتمتع بالثقافة التنظيمية العالية توفرت لديهم درجة عالية من الكفاءة الإدارية.

6. دراسة (Hakan, 2011): هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الدور الذي للثقافة التنظيمية في تعديل العلاقة ما بين العدالة الإدراكية وسلوك المواطن التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (618) مفردة من المحاضرين العاملين في الجامعات التركية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن الثقافة التنظيمية تعمل كمتغير معدل في تحسين العلاقة وبشكل كبير بين العدالة الإدراكية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمات التي تتبنى التوجه نحو الفريق.

7. دراسة (خوين، 2009): هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن علاقة الثقافة التنظيمية بفاعلية المنظمة، وتكونت عينة الدراسة من (127) مفردة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة بغداد العراقية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة بنسبة (70.4%) وهي علاقة إيجابية تعني أنه كلما زادت الثقافة التنظيمية كلما زادت فاعلية المنظمة.

8. دراسة (Peng, et. Al., 2007): هدفت إلى التعرف على مدى تأثير رأس المال الفكري على الأداء، وتكونت عينة الدراسة من (30) مديراً من كافة مؤسسات الرعاية الصحية في تايوان، وبينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأي المال الفكري على الأداء.

9. دراسة (عبد الاله، 2006): هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي في الجامعات الفلسطينية، بالإضافة الى التعرف على العلاقة ما بين الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (340) موظفاً من الموظفين العاملين بالجامعات الفلسطينية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية ومجالات التطوير التنظيمي.

10. دراسة (Maditionos et al., 2009): اختبرت اثر أربعة عناصر لرأس المال الفكري والتي تمثلت ب (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال الإبداعي) في أداء الاعمال لمجموعة من المنظمات اليونانية بلغ عددها (319) منظمة تعمل في قطاعات مختلفة خدمية وغير خدمية. وقد أظهرت نتائجها ان رأس المال البشري اهو اكثر عناصر رأس المال الفكري أهمية ويرتبط بعلاقة إيجابية مع رأس المال الزبائني في مختلف القطاعات، في حين ان رأس المال الزبائني يؤثر على رأس المال الهيكلي الى حد ما في الصناعات غير الخدمية، وان رأس المال الإبداعي يرتبط بعلاقة إيجابية مهمة مع رأس المال الهيكلي خاصة في المنظمات الصناعية، بينما يرتبط رأس المال الهيكلي بعلاقات إيجابية مع أداء الاعمال في كل أنواع القطاعات الخدمية وغير الخدمية.

11. دراسة (Mosavi et al., 2012): هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والقيمة السوقية والأداء المالي في مجموعة من المنظمات العاملة في سوق الأسهم في طهران للفترة من 2006-2010 بلغ عددها (80) منظمة، وقد فشلت نتائج هذه الدراسة في اثبات اكثر فرضياتها، حيث اشارت نتائجها الى وجد علاقة بين كفاءة رأس المال البشري والعائد على حق الملكية فقط، وهو واحد من ثلاثة مقاييس كانت قد استعملتها الدراسة لقياس الأداء التنظيمي، ويعتقد هؤلاء الباحثين ان نتائج هذه الدراسة غير قابلة للتعميم في بلدان وصناعات مختلفة، الا انهم اكدوا على ضرورة تطوير معارف ومهارات المورد البشري بعده واحدا من اكثر العوامل أهمية لنجاح المنظمات.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

1. هدفت الدراسات السابقة إلى الكشف عن دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية مثل دراسة قشقش (2014)، ودراسة (الغريز وآخرون، 2014)، بينما دورها في تحقيق كفاءة الأداء كدراسة (الرشيد والزيادي، 2014) ودراسة (Peng, et. Al., 2007)، أما دراسة (العوامرة، 2016) بحثت في علاقة رأس المال البشري بالقدرات الإبداعية، بينما دراسة (خوين، 2009) هدفت الى الكشف عن علاقة الثقافة التنظيمية بفاعلية المنظمة، أما دراسة (عبد الاله، 2006) هدفت التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية والأداء التنظيمي، أما دراسة دراسة (Chuttipattana & Shamsudin, 2011) ودراسة (Hakan, 2011) فقد هدفت الى الكشف عن الدور الوسيط للثقافة التنظيمية.

2. تنوعت العينات المختارة في الدراسات السابقة فمنها كان من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات كدراسة (العوامرة، 2016) ودراسة (قشقش، 2014) ودراسة (Hakan, 2011) ودراسة (خوين، 2009) ودراسة (عبد الاله، 2006)، أما دراسة: (الغريز وآخرون، 2014) فتمثلت عينتها في موظفي شركات الاتصالات، بينما دراسة (Chuttipattana & Shamsudin, 2011) ودراسة (Peng, et. Al., 2007) فتمثلت عينتها في مدراء المراكز الصحية.

3. استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، وتحديد أبعاد وفقرات متغيرات الدراسة.

4. تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة في تناولها لدور الثقافة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء بالجامعات الفلسطينية.

الإطار النظري:

مفهوم رأس المال الفكري: لقد ظهر مفهوم رأس المال الفكري في تسعينيات القرن الماضي نتيجة التحول نحو اقتصاد المعرفة، الأمر الذي دعا لظهور حقل إداري جديد سمي بإدارة المعرفة، والذي حظي باهتمام متزايد من الباحثين، لما قدمه من استيعاب أكبر للظروف والتحديات التي يشهدها قطاع الأعمال بفعل الثورة المعلوماتية، مما رتب على تلك لمنظمات أعباء إضافية في محاولتها للتأقلم مع هذه التغيرات بهدف البقاء والاستمرار في أعمالها وتطوير أدائها للوصول إلى مكانة تنافسية تعزز من مكانتها التنافسية (Stewart, 2003). فقد عرفه (Youndt, 2004) على أنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد الموظفين في

الشركات التي تمكنهم من تقديم اسهامات متميزة فكرياً بحيث تمكن الشركة من زيادة انتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالشركات المماثلة لها، وعرفه (قشقش، 2014) بأنه "ناتج التفاعل بين كل ما تملكه المنظمات من أصول غير ملموسة وأصول ملموسة متمثلة في كفاءة وخبرة ومهارة العاملين في المنظمة، وما تمتلكه من علاقات خارجية وزبائن وهيكل تنظيمي يساعدها في تحقيق قيمة مضافة وتدعيم ميزتها التنافسية".

أهمية رأس المال الفكري:

إن أهمية رأس المال الفكري تبرز كحقيقة لا تقبل الشك بأن له عائد مجز على المدى الطويل، ولكي يتحقق هذا العائد يجب أن تكون هناك كلف مادية تتحملها المنظمات مقابل حصولها على هذا العائد، وهذا ما أكدته (Cigy) في أهمية رأس المال الفكري لشركة (Microsoft) إذ أن (94%) من اجمالي القيمة السوقية للشركة تركز على الموجودات المعرفية (النوري، 2005)، ويتفق معه (الشعباني، 2011) مضيفاً بأن رأس المال الفكري مورد لا يعاني من الندرة بل هو مورد تراكمي متنامي يمكن استخدامه في توليد وتطوير أفكار جديدة وبذلك بدأ ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة من عدمه.

أبعاد رأس المال الفكري:

على الرغم من تباين وجهات نظر الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري، إلا أن هناك اتفاقاً بين أغلبهم على أنه يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي رأس المال (قشقش، 2014؛ الرشيد والزيايدي، 2014).

أولاً/ رأس المال البشري: يشير الى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة وسر العمل التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وهذا يتوفر لدى الأفراد والنظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة (الغريز وآخرون، 2014).

ثانياً/ رأس المال الهيكلي: وهو مجموعة من موارد الاسناد القوية او تلك البنية التحتية سواء كانت ملموسة أو غير ملموسة التي تساعد رأس المال البشري في تدعيم الإنتاجية وعلى تنفيذ الأفكار، ويشمل الدعم المباشر واللا مباشر الذي يتضمن عناصر ملموسة وعناصر غير ملموسة (البشتاوي وبني طه، 2014)، ويعد بمثابة حلقة الوصل بين الشركة وأدواتها المعرفية (فلسفة الإدارة، العمليات، الثقافة) بهدف الاحتفاظ بمجموعة المعرفة ونقلها (Marti & Cabrita, 2012).

ثالثاً/ رأس المال الزبائني (العلاقات): وهو يتضمن ما يحققه من قيمة للمنظمة والتي يكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها المجهزون او قناعة العملاء وولائهم، ويكون رأس المال كاملاً في أي جزء أو مكون من مكونات البيئة الخارجية للمنظمة بحيث يسهم في خلق قيمة مضافة للشركة (عبد المنعم، 2009).

الثقافة التنظيمية:

تعرف الثقافة التنظيمية على أنها مجموعة من السمات والخصائص المعبرة عن قيم ومعتقدات وأخلاقيات لتعامل وسلوكياته التي تميز أفراد المنظمة الواحدة عن غيرها، بحيث تشكل منهجاً مستقلاً ومميزاً في التفكير والموانمة ومعالجة المشكلات المختلفة (جعارة، 2010).

ويشير (القريوتي، 2000) إلى أن الكثير من المدراء يعطون الأولوية القصوى والاهتمام الكافي للثقافة التنظيمية في منظماتهم لأنهم يعتبرون الثقافة من أهم مكونات المنظمة بحيث

يجمع العديد من الكتاب على أنها تولد ضغوطاً على العاملين للمضي قدماً في التفكير والتصرف بطريقة تنسجم وتتناسب مع أهداف المنظمة، ويرى (عبد الإله، 2006) بأن وظائف الثقافة التنظيمية تتلخص في:

- تعطي أفراد المنظمة هوية تنظيمية: حيث يشترك العاملون في نفس المعايير والقيم بحيث يمنحهم شعور بالتوحد، مما يساعد على تطوير الإحساس بالهدف المشترك.
- تسهيل الالتزام الجماعي: حيث أن الشعور بالهدف المشترك يشجع على الالتزام القوي تجاه المنظمة.
- تعزز استقرار النظام: حيث تعمل على التنسيق والتعاون الدائم بين أعضاء المنظمة وذلك من خلال الشعور بالهوية المشتركة.
- تشكيل السلوك من خلال مساعدة الأفراد على فهم ما يدور حولهم.

تطوير الأداء: يعرف (الداوي، 2010) الأداء على أنه "ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار؛ ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب". ويرى (مزهودة، 2005) بأن بعض الباحثين قد عرفوا الأداء على أنه مدى بلوغ المؤسسة أهدافها وأحياناً أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة بالندرة النسبية وبعبارة أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة.

ويضيف (Mitchell, 2010) بأن تطوير الأداء هو العمل على تطوير المنظمة من الداخل والمحافظة على المستوى العالي من الأداء في عملياتها، كما تشمل مجموعة من الأهداف مثل جودة المنتج والخدمات، سرعة الاستجابة للعملاء، العلاقة مع الزبائن، التعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة وغيرها من المهام المتعلقة بالعمليات الداخلية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

إجراءات الدراسة الميدانية:

أولاً: تحديد منهج الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها.

ثانياً: مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين ذوي المناصب الإدارية بالجامعات الفلسطينية، والبالغ عددهم (352) موظف وموظفة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (2015-2016م)، بحسب إحصائيات دوائر شؤون الموظفين بالجامعات.

الجامعة	جامعة الأزهر	جامعة الأقصى	الجامعة الإسلامية	المجموع
عدد الموظفين ذوي المناصب الإدارية	110	146	96	352

المصدر: دائرة شؤون الموظفين في الجامعات موضع الدراسة (2016)

ثالثاً: عينة الدراسة: اختار الباحث عينة عشوائية طبقية قدرها (184) موظفاً وموظفة من ذوي المناصب الإدارية لتطبيق الدراسة ميدانياً، والوصول إلى إجابات لتساؤلات وفروض

الدراسة، وبعد توزيع الاستبانات يدوياً حسب معرفة الباحث تم استرداد (169) استبانة بنسبة (91.8%)، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية الخاصة بالقيم المفقودة والقيم الشاذة تم حذف (7) استبانات، لتصبح الاستبانات التي خضعت للتحليل (162) استبانة بنسبة (88%) وجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة الذين تم تحليل استجاباتهم حسب خصائصهم الشخصية:

جدول (1): توزيع أفراد العينة

الخصائص الشخصية	ذكر	أنثى	الكل
التكرارات	139	23	162
النسبة المئوية	85.8%	14.2%	100%
سنوات الخدمة	أقل من سنتين	2 إلى أقل من 4 سنوات	4 سنوات فأكثر
التكرارات	27	63	72
النسبة المئوية	16.7%	38.9%	44.4%
الجامعة	الأقصى	الإسلامية	الأزهر
التكرارات	74	49	39
النسبة المئوية	45.7%	30.2%	24.1%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
التكرارات	68	59	35
النسبة المئوية	42%	36.4%	21.6%
العمر	أقل من 35	35 إلى أقل من 50	50 سنة فأكثر
التكرارات	43	98	21
النسبة المئوية	26.5%	60.5%	13%

رابعاً: أداة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في دور الثقافة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية؛ استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي أعدت وطورت بناءً على الاستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون، وللوصول إلى الاستبانة بشكلها النهائي، أتبع الخطوات التالية:

1. تحديد الهدف من الاستبانة: تهدف الاستبانة إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية.
2. تحديد أبعاد الاستبانة وصياغة عباراتها: تم الاعتماد في صياغة عبارات المحور الأول رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على مقياس (رشيد والزيادي، 2014) وتكون من (18) فقرة، أما المحور الثاني فتعلق بالثقافة التنظيمية وتكون من (7) فقرات، بالاعتماد على مقياس (Nikolic, et al., 2011)، أما المحور الثالث فتعلق بتطوير الأداء وتكون من (15) فقرة بالاعتماد على مقياس (السويدي، 2009).

3. تدرج القياس وتصحيحه: صيغت الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وهو الموافقة على درجة التحسين بدرجة (كبيرة جداً) ولها خمس درجات، ولها أربع

درجات، متوسطة ولها ثلاث درجات، بدرجة قليلة ولها درجتان، قليلة جداً ولها درجة واحدة).

4. صدق الاستبانة: تم التأكد من صدق الاستبانة عن طريق:

■ صدق المحكمين: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية، للاسترشاد بأرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبانة للهدف منها، وكذلك للتأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، وبناء على ذلك تم إضافة أو حذف أو تعديل بعض الفقرات.

■ الصدق البنائي: وزعت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) مفردة لم يدمجوا في العينة الكلية، وتم التأكد من الصدق البنائي لأداة الدراسة باستخدام التحليل العاملي (Factor Analysis)، والذي يعمل على تجميع متغيرات ذات طبيعة واحدة في تركيبة متجانسة مرتبطة داخلياً فيما بينها في تكوين يسمى عاملاً بحيث يرتبط كل متغير من هذه المتغيرات بهذا العامل، وفي هذه الدراسة خضعت جميع المتغيرات للتحليل العاملي وهي (رأس المال الفكري، الثقافة التنظيمية، تطوير الأداء)، واستخدمت طريقة المكونات الأساسية (Principle Component) وطريقة تدوير العوامل (Varimax) من أجل تحديد معاملات الإشباع (Factor Loading) ويحدد (أمين، 2008) بضرورة توافر مجموعة من الشروط لقبول نتائج التحليل العاملي للبيانات وهي كالآتي: قيمة مقياس (KMO) لاختبار كفاية حجم العينة المأخوذة في تفسير الظاهرة المدروسة وأقل قيمة لكفاية قبول نتائج التحليل هي (0.6). وإجراء اختبار (Bartlett) بوصفه مؤشراً للعلاقة بين المتغيرات، إذ يجب أن تكون قيمته دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05). بالإضافة إلى أن تشبع العامل (Factor Loading) يجب ألا يقل عن (0.5)، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0.5) في العوامل الأخرى.

جدول (2): نتائج التحليل العاملي

#	الأبعاد والمجالات	عدد الفقرات	نسبة التباين المفسر (%)	(KMO)	عدد الفقرات التي استبعدت
	رأس المال الفكري	18	81.94	0.708	4
1	رأس المال البشري	6			1
2	رأس المال الهيكلي	6			1
3	رأس المال الزبائني	6			2
	الثقافة التنظيمية	7	63.53	0.813	-
	تطوير الأداء	15	69.03	0.823	4

ويبين جدول السابق أنه عند إجراء اختبار (KMO) كانت القيم المستخرجة لكل المتغيرات أكبر من (0.6) مما يدل على أن العينة مناسبة لإجراء التحليل العاملي، وكذلك قيمة اختبار (Bartlett) كانت دالة عند مستوى (0.01) وهذا مؤشر على أن العلاقة بين المتغيرات دالة احصائياً، وكانت نسبة التباين المفسر أكبر من (0.5)، ولقد تم حذف (8) عبارات لعدم تحقق شروط التشبع وهي ألا يقل تشبع العامل عن (0.5)، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0.5) في العوامل الأخرى، أما باقي العبارات فلقد استوفت الشروط وتصلح للتحليل العاملي حيث حصلت على تشبعات أكبر من الحد الأدنى الموصى به وهو (0.5) وقيم تشبعات متقاطعة أقل من (0.5).

5. ثبات الاستبانة: تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient).

جدول رقم (3): قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

#	الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	رأس المال البشري	5	0.943
2	رأس المال الهيكلي	5	0.959
3	رأس المال الزبائني	4	0.962
	محور رأس المال الفكري	14	0.870
	محور الثقافة التنظيمية	7	0.862
	محور تطوير الأداء	11	0.959
	فقرات الاستبانة ككل	32	0.888

يتضح من النتائج الموضحة في جدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل بلغت (0.888)، وكانت أيضاً مرتفعة لأبعاد محور "رأس المال الفكري" حيث تتراوح بين (0.943-0.962)، بينما بلغت (0.870) لمحور "رأس المال الفكري" ككل، وكذلك قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور "الثقافة التنظيمية" حيث بلغت (0.862)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور "تطوير الأداء" بلغت (0.959)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

خامساً: المعالجات الإحصائية:

استعان الباحث بالبرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء التحليلات والإحصاءات اللازمة لبيانات الاستبانة، معتمداً سلم التقدير الخماسي، وهو الموافقة على درجة التحسين بدرجة (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي، لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر المتغير المستقل على التابع، بالإضافة إلى اختبار تحليل الانحدار الهرمي ذي المتغيرات المعدلة (Hierarchical Moderated Regression Analyze)، لفحص فروض الدراسة، هذا بالإضافة إلى أنه قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة، وقد تبنت الدراسة المعيار الذي ذكره عز عبدالفتاح للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي (عبدالفتاح، 2008)، وجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4): مقياس ليكرت الخماسي

درجة التحسين	الوزن النسبي		المتوسط الحسابي	
	إلى	من	إلى	من
صغيرة جداً	19.9 %	0 %	1.79	1
صغيرة	39.9 %	20 %	2.59	1.80
متوسطة	59.9 %	40 %	3.39	2.60
كبيرة	79.9 %	60 %	4.19	3.40
كبيرة جداً	100 %	80 %	5	4.20

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

قام الباحث بإجمال تحليل المحاور الرئيسة للدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واختبار (T test) للعينة الواحدة لكل محور من المحاور، وأيضاً لجميع المحاور مجتمعة، ويوضح جدول رقم (5)، حيث تم وضع ترتيب لكل محور حسب المتوسط الحسابي لكل محور:

جدول (5): نتائج تحليل المجالات الرئيسية للدراسة

#	الأبعاد والمحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية Sig.
1	رأس المال البشري	4.01	0.49	26.38	0.00
2	رأس المال الهيكلي	4.15	0.37	39.22	0.00
3	رأس المال الزبائني	4.15	0.38	38.13	0.00
	محور رأس المال الفكري	4.14	0.28	52.08	0.00
	محور الثقافة التنظيمية	4.05	0.41	32.95	0.00
	محور تطوير الأداء	4.14	0.33	43.38	0.00
	الاستبانة ككل	4.11	0.32	43.87	0.00

أولاً: نتيجة السؤال الأول والذي ينص على "ما مستوى رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؟" حيث يتضح من جدول (5) أن مستوى رأس المال الفكري جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.14) ويدل الانحراف المعياري على أن استجابة الباحثين في المجال لم تكن متباينة بشكل كبير وكانت مقاربة حول وسطها الحسابي حيث بلغت (0.28)، وأظهر أفراد العينة أن أعلى متوسط حسابي حصل عليه بعدي (رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) حيث حصلت على متوسط حسابي (4.15)، يليهم بعد رأس المال البشري حيث حصل على متوسط حسابي (4.01).

ثانياً: نتيجة السؤال الثاني والذي ينص على "ما مستوى الثقافة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؟" حيث يتضح من جدول (5) أن مستوى الثقافة التنظيمية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05) ويدل الانحراف المعياري على أن استجابة الباحثين في المجال لم تكن متباينة بشكل كبير وكانت مقاربة حول وسطها الحسابي حيث بلغت (0.33).

ثانياً: نتيجة السؤال الثالث والذي ينص على "ما مستوى إدراك موظفي الجامعات الفلسطينية لتطوير الأداء الجامعية الفلسطينية بقطاع غزة؟" حيث يتضح من جدول (5) أن مستوى إدراك موظفي الجامعات الفلسطينية لتطوير الأداء جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.11) ويدل الانحراف المعياري على أن استجابة الباحثين في المجال لم تكن متباينة بشكل كبير وكانت مقاربة حول وسطها الحسابي حيث بلغت (0.32).

اختبار فرضيات الدراسة:

أولاً/ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية"

توقع الباحث وفقاً للفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية أن هناك أثر معنوي موجب ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية. ولاختبار صحة هذه الفرضيات قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear

(Regression)، وقد تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع (تطوير الأداء) بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل (رأس المال الفكري). كما تم الاعتماد على (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، بالإضافة إلى استخدام اختبار (F) للتعرف على معنوية نموذج الانحدار. وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح. وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالتالي:

لاختبار صحة هذه الفرضيات قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر رأس المال (البشري، الهيكلي، الزبائني) على تحسين الأداء التشغيلي، وجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول (6): نتيجة اختبار الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية الثلاثة

# الفرضية	R	R^2	F- Value	Sig.	B	T	Sig.
1.	0.93	0.86	948.44	0.00	رأس المال البشري	30.80	0.00
2.	0.83	0.68	342.83	0.00	رأس المال الهيكلية	18.52	0.00
3.	0.78	0.61	254.82	0.00	رأس المال الزبائني	15.96	0.00

يلاحظ من جدول أعلاه بأن نتيجة الفرضية الفرعية الأولى كانت كالآتي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.86)، كما بلغت قيمة (F) (948.44) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتطوير الأداء. كما بلغت قيمة (Beta) (0.93) وهذا يعني أن تطوير الأداء يزداد بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاهتمام برأس المال البشري بمقدار (0.93)، ومن ثم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى وهي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري على الأداء التشغيلي في الجامعات الفلسطينية".

بينما نتيجة الفرضية الفرعية الثانية كانت كالآتي حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.68)، كما بلغت قيمة (F) (342.83) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتطوير الأداء. كما بلغت قيمة (Beta) (0.83) وهذا يعني أن تطوير الأداء يزداد بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاهتمام برأس المال الهيكلي بمقدار (0.83)، ومن ثم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى وهي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي على الأداء التشغيلي في الجامعات الفلسطينية".

بينما نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة كانت كالآتي قيمة معامل التحديد (R^2) (0.61)، كما بلغت قيمة (F) (254.82) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني وتطوير الأداء. كما بلغت قيمة

(Beta) (0.78) وهذا يعني أن تطوير الأداء يزداد بمقدار وحدة واحدة كلما زاد الاهتمام برأس المال الزبائني بمقدار (0.78)، ومن ثم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى وهي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الزبائني على الأداء التشغيلي في الجامعات الفلسطينية".

وهذه النتائج التي توصل إليها الباحث تتسق مع عدد من الأبحاث السابقة التي تمت حول العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء، مثل: دراسة (رشيد والزيادي، 2014)، ودراسة (مسودة، 2011)، ودراسة (الغريز وآخرون، 2014)، ودراسة (Peng, et. Al., 2007)، والتي أشارت إلى أهمية تأثير رأس المال الفكري بأبعاده المتنوعة على تطوير الأداء، انطلاقاً من أن رأس المال الفكري يتكون من مجموعة من المهارات والمعارف المتوافرة في المنظمة والتي تجعلها قادرة على تلبية رغبات وتطلبات العملاء، إضافة إلى الإبداع والابتكار بما يحقق تطوير الأداء.

ثانياً اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: "يؤثر رأس المال الفكري على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة بوجود الثقافة التنظيمية كمتغير معدل" ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

توقع الباحث وفقاً للفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية السابقة أن هناك أثر للثقافة التنظيمية على العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير الأداء. ولاختبار صحة هذه الفرضيات قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الهرمي (Hierarchical Moderated Regression Analyze)، من خلال المقارنة بين نتائج تقدير ثلاثة نماذج للانحدار المتعدد، يعرف النموذج الأول بالنموذج الأساسي (Base Model) لاختبار معنوية التأثير المباشر للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) في المتغير التابع (تطوير الأداء). أما النموذج الثاني المختزل (Reduced Model) فقد قام الباحث بإدخال المتغير المعدل (الثقافة التنظيمية) لاختبار التأثير المباشر لهذا المتغير (كمتغير مستقل) إضافة إلى رأس المال الفكري على تطوير الأداء. أما النموذج الثالث الكامل (Full Model) فيهدف لاختبار تأثير التفاعل بين الثقافة التنظيمية كمتغير معدل في العلاقة بين (رأس المال الفكري وتطوير الأداء). وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: "يؤثر رأس المال البشري على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة بوجود الثقافة التنظيمية كمتغير معدل"، ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الهرمي (HMRA). وجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول (7): نتيجة اختبار الانحدار الهرمي للفرضية الفرعية الأولى

تطوير الأداء			المتغيرات
النموذج الكامل	النموذج المختزل	النموذج الأساسي	

معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	
0.93	0.02	30.80	0.80	0.03	18.49	0.56	0.04	15.86	رأس المال البشري
-	-	-	0.17	0.04	3.98	0.18	0.05	3.57	الثقافة التنظيمية
-	-	-	-	-	-	0.11	0.04	2.63	تفاعل رأس المال البشري مع الثقافة التنظيمية
R Square			0.86			0.87			0.934
Adjusted R Square			0.85			0.87			0.934
R Square Change			0.86			0.87			0.004
F Change			948.44			526.03			1388.760
Sig.			0.00			0.00			0.00

كشفت النتائج بأن النموذج المختزل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (526.03) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، كذلك فإن إدخال الثقافة التنظيمية (كمتمغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R Square (87%) بزيادة قدرها (2%) مقارنة بالنموذج الأساسي. بينما كشفت نتائج تقدير النموذج الكامل عن معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (1388.76) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، وتشير النتائج إلى أن إدخال التفاعل بين المتمغير المستقل والمتمغير المعدل في النموذج أدى لارتفاع المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (93.4%) بزيادة قدرها (6.4%) مقارنة بالنموذج المختزل. وهو ما يؤكد بأن الثقافة التنظيمية تعمل على تعديل العلاقة بين رأس المال البشري وتطوير الأداء. وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

1. الفرضية الفرعية الثانية: "يؤثر رأس المال الهيكلي على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة بوجود الثقافة التنظيمية كمتمغير معدل"، ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الهرمي (HMRA). وجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول (8): نتيجة اختبار الانحدار الهرمي للفرضية الفرعية الثانية

تطوير الأداء									المتغيرات
النموذج الأساسي			النموذج المختزل			النموذج الكامل			
معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	

4.03	0.13	0.53	9.83	0.05	0.57	18.52	0.04	0.83	رأس المال الهيكلي
2.30	0.09	0.21	6.14	0.05	0.36	-	-	-	الثقافة التنظيمية
2.40	0.09	0.21	-	-	-	-	-	-	تفاعل رأس المال الهيكلي مع الثقافة التنظيمية
0.75			0.74			0.68			R Square
0.75			0.74			0.68			Adjusted R Square
0.01			0.74			0.68			R Square Change
299.38			229.61			342.83			F Change
0.00			0.00			0.00			Sig.

كشفت النتائج بأن النموذج المختزل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (229.61) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، كذلك فإن إدخال الثقافة التنظيمية (كمتمغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R Square (74%) بزيادة قدرها (6%) مقارنة بالنموذج الأساسي. بينما كشفت نتائج تقدير النموذج الكامل عن معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (299.38) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، وتشير النتائج إلى أن إدخال التفاعل بين المتمغير المستقل والمتمغير المعدل في النموذج أدى لارتفاع المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (75%) بزيادة قدرها (1%) مقارنة بالنموذج المختزل. وهو ما يؤكد بأن الثقافة التنظيمية تعمل على تعديل العلاقة بين رأس المال الهيكلي وتطوير الأداء. وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

2. الفرضية الفرعية الثالثة: "يؤثر رأس المال الزبائني على تطوير الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة بوجود الثقافة التنظيمية كمتمغير معدل"، ولاختبار صحة هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الهرمي (HMRA). وجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول (9): نتيجة اختبار الانحدار الهرمي للفرضية الفرعية الثالثة

تطوير الأداء									المتغيرات
النموذج الكامل			النموذج المختزل			النموذج الأساسي			
معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة (T)	
0.78	0.04	15.96	0.48	0.06	7.57	0.44	0.13	3.50	رأس المال البشري
-	-	-	0.42	0.05	6.54	0.26	0.09	2.79	الثقافة التنظيمية
-	-	-	-	-	-	0.20	0.08	2.45	تفاعل رأس المال البشري مع الثقافة التنظيمية
0.61			0.70			0.71			R Square
0.61			0.70			0.71			Adjusted R Square
0.61			0.70			0.01			R Square Change
254.82			181.98			244.34			F Change

0.00	0.00	0.00	Sig.
------	------	------	-------------

كشفت النتائج بأن النموذج المختزل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (181.98) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، كذلك فإن إدخال الثقافة التنظيمية (كمتغير مستقل) في النموذج أدى إلى ارتفاع في المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل Adjusted R Square (0.70) بزيادة قدرها (9%) مقارنة بالنموذج الأساسي. بينما كشفت نتائج تقدير النموذج الكامل عن معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (244.34) عند درجة ثقة تزيد عن (95%)، وتشير النتائج إلى أن إدخال التفاعل بين المتغير المستقل والمتغير المعدل في النموذج أدى لارتفاع المقدرة التوجيهية للنموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.75) بزيادة قدرها (1%) مقارنة بالنموذج المختزل. وهو ما يؤكد بأن الثقافة التنظيمية تعمل على تعديل العلاقة بين رأس المال البشري وتطوير الأداء. وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

وهذه النتائج التي توصل إليها الباحث تتسق مع عدد من الأبحاث السابقة التي تمت حول الثقافة التنظيمية ورأس المال الفكري وتطوير الأداء، مثل: دراسة (حريم والساعد، 2006)، ودراسة (عبيسات، 2005)، ودراسة (الشنبيري، 2010)، ودراسة (Lee & Yu, 2004)، والتي أشارت إلى أن هناك علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية للمؤسسة ورأس المال الفكري وتطوير الأداء، حيث ساهمت الثقافة التنظيمية الجيدة بشكل جوهري في اهتمام المؤسسة برأس المال الفكري والاستثمار فيه مما يؤدي إلى تطوير الأداء داخل هذه المؤسسات.

النتائج والتوصيات:

- تتوافر مكونات رأس المال الفكري (الهيكلي، الزبائني، البشري) في الجامعات الفلسطينية بدرجة كبيرة، مما يعني وجود فهم ووعي لدى إدارة الجامعات بأهمية الاستثمار في رأس المال الفكري.
- هناك توجه ملموس لدى الجامعات الفلسطينية للاهتمام بتوفير البنية التحتية الداعمة للعمل والبحث العلمي، سواء ما يتعلق بالخدمات الجامعية والخدمات المكتبية والمعلوماتية الضرورية لعمل الموظفين.
- أفرزت نتائج التحليل عن وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية موجبة بين رأس المال الفكري وتطوير أداء الجامعات الفلسطينية على المستوى الكلي.
- أظهرت نتائج التحليل عن وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية موجبة بين كل متغير من متغيرات رأس المال الفكري وتطوير أداء الجامعات الفلسطينية. إلا أن هذه المتغيرات تباينت بالمستوى، وجاء ترتيبها على النحو التالي ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني بنفس الترتيب، يليها رأس المال البشري.
- هناك مستوى إدراك كبير لدى موظفي الجامعات الفلسطينية لأهمية تطوير الأداء في جامعتهم، من خلال وضع مجموعة من البرامج التطويرية والسياسات والقوانين التي تشجع على التطوير، وبما يحقق مصلحة الجامعات.
- كشفت نتائج الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وتطوير أداء الجامعات الفلسطينية بصورة واضحة، مما يؤكد الدور الحيوي والمهم الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في إيجاد بيئة مناسبة ومحفزة للعمل.

■ يعتبر رأس المال الفكري احد عوامل النجاح الحاسمة للمنظمة التي تعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تتضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في إطار موجودات فكرية لامعة للاستفادة منها في تحقيق تطوير الأداء.

التوصيات:

■ الحرص وبشكل مستمر من قبل إدارة الجامعات على تجديد رأس المال الفكري بجميع أبعاده لما لها من أثر على المدى البعيد في تطوير الأداء بالجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال اختيار منهجية منظمة وبطريقة منتظمة لتقييم المعلومات المتعلقة بكيفية رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري.

■ ضرورة اهتمام الجامعات الفلسطينية بتطبيق عملية إدارة الأداء كونها عملية ترمي إلى تحقيق الفاعلية في تطوير قدرات العاملين والأداء المتميز.

■ تطوير وإعداد الخطط الاستراتيجية للجامعات كي تستوعب مفاهيم وقيم وأهداف رأس المال الفكري، وذلك من خلال معرفة احتياجات الكليات والاقسام المختلفة بالجامعات من الموارد البشرية والكفاءات واشراكها في وضع الخطط التنموية والاستراتيجية للجامعة، مع الحرص على مشاركة الموظفين والعاملين في كافة المستويات في صياغتها.

■ عمل إدارة الجامعات على تأمين مناخ تنظيمي يجسد حالة التوافق بين أهداف العاملين والجامعات التي ينتمون إليها، سعياً لإقرار المشاركة في المعارف والخبرات، وتمهيدا لتوليد نتاجات فكرية متميزة، وذلك من خلال مشاركة العاملين، الرضا الوظيفي، دعم إدارة العليا، العمل بروح الفريق، الابداع التنظيمي.

■ تبني إدارة الجامعات نشر مفاهيم الثقافة التنظيمية وقيم رأس المال الفكري من خلال ورش عمل وحلقات نقاشية، على أن يتم الإسراع في تنفيذ ذلك من أجل الارتقاء بالأداء.

■ إعطاء إدارة الجامعات أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها: رأس المال الزبائني من خلال تحسين العلاقات مع العملاء والطلاب، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر للعاملين بالجامعات، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات في كليات الجامعة والاقسام المختلفة فيها.

■ اهتمام إدارة الجامعات برفع كفاء العاملين الإدارية منها والعلمية، من خلال ايجاد مجموعة من الحوافز المادية والمعنوية التي من شأنها أن تساعد في رفع الروح المعنوية وإذكاء روح المنافسة والاجتهاد بين العاملين.

■ عمل إدارة الجامعات على تطوير مؤهلات الكادر البشري في الجامعات من خلال بعض الإجراءات الإدارية الإجبارية التي تفرض على العاملين لتطوير مؤهلاتهم وقدراتهم العلمية والعملية، كضرورة المشاركة في المؤتمرات الدولية أو نشر الأبحاث العلمية ومشاركتهم في اللجان والورش التدريبية خلال فترات محددة.

■ تقوية العلاقات مع المتعاملين مع الجامعات وفتح باب التعرف على خدماتها من أجل الوقوف على خدماتها العلمية والعملية الحقيقية، وذلك باستخدام العديد من الوسائل المختلفة كالمؤتمرات العلمية والورش التدريبية، المشاركة في الأنشطة المجتمعية.

المراجع:

أولاً/ المراجع العربية:

1. أبو بكر، مصطفى (2000). التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، القاهرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
2. البشتاوي، سليمان؛ بني طه، إسماعيل (2014). "أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (10)، العدد (2)، ص (229-253).
3. الجعبري، تغريد (2009). "دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التمويل والإدارة، جامعة الخليل، فلسطين.
4. الداوي، الشيخ (2010). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء، العدد (7)، مجلة الباحث، ص (217-227).
5. السويدي، ناصر (2009). "استخدام التحليل العملي في تحديد عوامل النجاح الحرجة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المستشفى العسكري في مملكة البحرين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
6. الشعباني، صالح (2011). "أثر رأس المال الفكري على الاتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (7)، العدد (4).
7. الشنيري، ندى سعد (2010). أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين دراسة ميدانية على موظفات إدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
8. العجمي، نصار (2010). "بناء انموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
9. العوامرة، عبد السلام (2016). "العلاقة التأثيرية بين رأس المال الفكري وتنمية القدرات الإبداعية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد (9)، العدد (23)، ص (53-74).
10. الغريز، موسى؛ بيطار، شادي؛ إسماعيل، معتصم (2014). "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات في سورية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (36)، العدد (3)، ص (51-70).
11. القريوتي، محمد (2000). "السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
12. المحياوي، قاسم؛ الزعلوك، إبراهيم (2006). دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال"، المنعقد في الفترة (27-29 تشرين الثاني)، جامعة الزرقاء.
13. النوري، عبد السلام (2005). "أثر استراتيجية التمكين في تنشيط رأس المال الفكري"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
14. جعارة، هاني (2010). "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي لدى موظفات المؤسسات الحكومية في جنوب الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
15. حريم، حسين؛ المساعد، رشاد (2006). الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الاردني، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 2 (2)، عمان.
16. خوين، سندس (2009). "الثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (25)، ص (1-43).
17. رشيد، صالح؛ الزيايدي، صباح (2014). "دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (16)، العدد (3)، ص (6-40).
18. صبري، داليا (2010). "العوامل الحرجة في التخطيط الاستراتيجي وأثرها على أداء المنظمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

19. عبد الإله، سمير (2006). "واقع الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي للجامعات"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
20. عبد المنعم، أسامة (2009). "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية: دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية"، الأردن.
21. عبيسات، حيدر (2005). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية: دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة، مديرية الدراسات والمعرفة، بدون ناشر، عمان.
22. قشقش، خالد (2014). "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين.
23. مزهودة، عبد المليك (2005). "المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهوماً وقياساً"، بحث مقدم الى المؤتمر الدولي للأداء المتميز للمنظمات والحكومات، في 8-9 مارس.
24. مسودة، سناء (2011). "مدى توافر متطلبات رأس المال المعرفي (البشري، الهيكلي، الزبائني) لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفره"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث – العلوم الانسانية، المجلد (25)، العدد (4)، ص (933-964).

1. Chen, M. & Shu-Ju C. & Yuhchang H. (2005). **"An Empirical Investigation of the Relationship Between Intellectual Capital and Firms Market Value and Financial Performance"**, Journal of Intellectual Capital, Vol.6, No. (2), Pp. (159-176).
2. Chuttipattana, N.; Shamsudin, F. (2011). **"Organizational Culture as A Moderator of the Personality-Managerial Competency Relationship"**, Leadership in Health Services, Vol. (24), No. (2), Pp. (118-134).
3. Hakan, E. (2011). **"The Moderating Role of Organizational Culture in the Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors"**, Leadership & Organization Development Journal, Vol. (32), No. (6) (2011): Pp. (532-554).
4. Kaplan, R. & Norton, D., (2004), **"Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes"**, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
5. Marti, J. & Cabrita, M. (2012). **"Entrepreneurial Excellence in the Knowledge Economy: Intellectual Capital Benchmarking Systems"**, 1st Ed., US& UK: Palgrave Macmillan.
6. Mosavi, Alireza, Seyed, Nekoueizadeh, Shekoufeh, and Ghaedi, Mahnoosh, (2012), **A study of relations between Intellectual capital components, market value and Finance performance**, African Journal of Business Management, Vol. (6) (4) PP. 1396 – 403 .
7. Maditions, Dimitrios, Sevic, Zeliko & Tsairidis, Charalampos, (2009), **Intellectual capital and business performance : an empirical study for the Greek listed companies**, International Conference on Accounting and Finance in Transition (ICAFT) 23 – 25 . July , Greenwich , London .
8. Mitchell, H.(2010). **"A Model for Managing Intellectual Capital to Generate Wealth"**, Thesis of Doctor of Philosophy in Business, Massey University, New Zealand.
9. Nikolic, M. & Savic, M. & Cockalo, D. & Vukonjanski, J. & Jovanovic, D. (2011). **"The impact of Organizational Culture on Economic Indices: A Study in Serbian Companies"**, African Journal of Business Management, Vol.(5), No.(11), Pp. (4622-4635).
10. Siew K. & Jean L. & Kelvin Y. (2004). **"Corporate culture and organizational performance"**, Journal of Managerial Psychology, Vol. (19), No.(4), Pp. (340 – 359)
11. Yogesh, M. (1997). **Knowledge Management in Inquiring Organization**. Forbes.